



Ongewenst gedrag: het verschil tussen een melding en een klacht

Naar een sociaal veilige organisatie

Auteurs

Laurens Raijmakers, Jacques Veldscholten en Marjolein van Dijk

© CAOP

Ongewenst gedrag: het verschil tussen een melding en een klacht

Iedere werkgever moet formeel de ruimte bieden om een melding of klacht in te kunnen dienen over ongewenst gedrag. Laurens Raijmakers, Jacques Veldscholten en Marjolein van Dijk zien als CAOP-adviseurs sociale veiligheid en integriteit in de praktijk dat veel organisaties moeite hebben met de inbedding en toepassing van deze formele route. Wanneer is iets bijvoorbeeld een melding en wanneer een klacht? En hoe kun je hier opvolging aan geven met het oog op alle betrokkenen? In dit artikel vertellen zij wat het belang is van een formele route en waar de belangrijkste verschillen zitten in een meldregeling en klachtenregeling ongewenst gedrag.

Is er sprake van ongewenst gedrag, dan moet het streven van iedere werkgever zijn om medewerkers de best mogelijke ondersteuning te bieden. Het bevorderen van een veilige werkomgeving is een noodzaak als het gaat om het welzijn van medewerkers. Deze hulp bestaat in eerste instantie uit het bieden van een luisterend oor en beluisteren wat de werknemer nodig heeft. Dit kan een leidinggevende, collega of vertrouwenspersoon oppakken. Daarnaast moet er ook een formele route zijn om een melding of klacht in te dienen.

Verschillen tussen een klacht ongewenst gedrag en een melding

Wat zijn eigenlijk de grootste verschillen tussen een klacht ongewenst gedrag en een melding? Bij het antwoord op deze vraag gaan we uit van wat in het algemeen gangbaar is. Uiteraard zijn er organisaties die andere keuzes maken als zij hier invulling aan geven. Die keuzes worden bijvoorbeeld ingegeven door bestaande voorzieningen op het terrein van integriteit en grensoverschrijdend gedrag of de context van de organisatie.

Wat is het doel van een klacht en een melding?

Bij een klacht wil de klagende persoon vaak een vorm van genoegdoening verkrijgen. De klager wil zijn grieven kenbaar maken en wil daarbij ook dat erkend wordt dat er iets verkeerd is gegaan. Het is een misvatting dat een gegronde verklaarde klacht ook als vanzelf leidt tot bijvoorbeeld een schadevergoeding of op een andere manier rechtsgevolg heeft, bijvoorbeeld een straf van betrokken medewerkers. De behandeling van een klacht is er in eerste instantie op gericht het vertrouwen tussen de organisatie en de klager te herstellen. Voor de organisatie kan een klacht ook een waardevol leermoment zijn.

Een melding is erop gericht een bepaalde situatie te beëindigen die naar het oordeel van de melder niet in orde is. De misstand of de integriteitsschending wordt rechtgezet. Dit is primair in het belang van de organisatie. Maar bij bijvoorbeeld grensoverschrijdend gedrag kan daarmee ook het belang van de melder gediend zijn.

Waar moet een klacht of een melding over gaan?

Een klacht ongewenst gedrag moet gaan over een van de volgende gedragingen:

- Pesten
- Discriminatie
- (seksuele) intimidatie
- agressie en geweld

In de praktijk zien we dat bij ongewenst gedrag veelal wordt verwezen naar de klachtenregeling ongewenst gedrag en dat een melding via de meldregeling niet als alternatieve optie wordt overwogen. Dit terwijl de meldregeling ook bedoeld is om kwesties over ongewenst of grensoverschrijdend gedrag te melden. De meldregeling heeft daarmee een breder bereik.

Wie dient een klacht of een melding in?

Een klacht over ongewenst gedrag wordt meestal alleen in behandeling genomen als de klager het ongewenste gedrag zelf heeft ervaren. Een omstander kan – in tegenstelling tot de klachtregeling conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb) – in de meeste klachtenregelingen ongewenst gedrag geen klacht indienen. Een melding daarentegen kan door alle medewerkers worden gemeld, ook als een medewerker omstander is geweest van bijvoorbeeld ongewenst gedrag en het niet zelf heeft ervaren. Zo komt het in diverse organisaties voor dat een leidinggevende namens een medewerker een melding doet van een vermoeden van een integriteitschending.

Volgens de Wet bescherming klokkenluiders (Wbk) vallen ook zzp'ers, inhuurkrachten en stagiaires onder de reikwijdte van werknemer. Wij raden aan om dezelfde reikwijdte te hanteren in de klachtenregeling ongewenst gedrag als in de meldregeling.

Hoe verloopt de opvolging van een klacht of melding?

Bij een klacht over ongewenst gedrag volgt na een ontvankelijkheidstoets van de klacht meestal de klachtbehandeling. De ontvankelijkheid van een klacht hangt af van wat daarover in de klachtregeling is vastgelegd. Getoetst kan bijvoorbeeld worden of de klacht voldoet aan bepaalde vormvereisten. In sommige regelingen is opgenomen dat eerst een informele route kan worden gestart, zoals bemiddeling. Dit kan alleen als de klager hiervoor openstaat en als dit nog niet geprobeerd is. Het komt namelijk geregeld voor dat een medewerker een klacht indient, terwijl deze onvoldoende informatie heeft over de mogelijkheden om de kwestie bespreekbaar te maken en op te volgen.

Waar bij een klacht de route vaak klachtbehandeling is, kan een melding op verschillende informele of formele manieren worden opgevolgd door de organisatie. Voor een medewerker is het grote verschil dat zij een behandeling van een klacht min of meer kunnen afdwingen als deze ontvankelijk is, maar dat bij een melding het bevoegd gezag aan zet is om te beslissen over de opvolging.

Wie gaat over de opvolging van een klacht of melding?

Een (externe) klachtencommissie toetst de ontvankelijkheid van de klacht. Bij ontvankelijkheid van de klacht wordt deze in behandeling genomen. Bij een melding adviseert degene die de melding heeft ontvangen aan de persoon die beslisbevoegd is over de opvolging van een melding. Het bevoegd gezag neemt hierover een besluit.

Hoe wordt een klager/melder betrokken bij de opvolging van een klacht of melding?

Bij een klacht over ongewenst gedrag is de klager altijd betrokken bij de klachtbehandeling, de klager is nadrukkelijk één van de betrokkenen bij de behandeling. Bij een melding kan het zijn dat de melder geen onderdeel is van het vervolgproces, omdat de melder geen persoonlijke betrokkenheid heeft bij de kwestie. De melder wordt dan geïnformeerd over de opvolgende processtappen. De melder is ook geen 'partij', ook niet als de melder als slachtoffer van het gedrag kan worden aangemerkt.

In hoeverre is anoniem melden of klagen mogelijk?

Een klacht over ongewenst gedrag moet schriftelijk worden ingediend, is concreet en bevat namen van beklagde(n) en getuige(n). Een klacht kan niet anoniem worden ingediend. Dat is voornamelijk om te kunnen voldoen aan het principe van hoor en wederhoor. De Wbk geeft het recht aan medewerkers om een melding vertrouwelijk in te dienen, waarbij de identiteit van de melder geheim wordt gehouden (tenzij de melder toestemming geeft om zijn identiteit bekend te maken).

Hoe wordt een beklagde/beschuldigde geïnformeerd over de klacht of melding?

Bij een klacht over ongewenst gedrag wordt de beklagde op de hoogte gesteld over het feit dat een klacht is ingediend, krijgt een afschrift van de klacht en krijgt de mogelijkheid om zich te verweren. Bij een melding wordt de beschuldigde over wie de melding gaat geïnformeerd zodra dit mogelijk is, meestal is dat als duidelijk is welke opvolging een melding krijgt. Het kan soms in het belang van de opvolging van een kwestie zijn, om de beschuldigde niet direct te informeren over de melding.

Wettelijke plichten op het gebied van ongewenst gedrag

Een deel van de verwarring tussen klagen en melden komt door ervaren onduidelijkheid over wettelijke verplichtingen. Veel werkgevers denken bijvoorbeeld dat een klachtenregeling ongewenst gedrag verplicht is, maar dat is het tot nu toe nog niet. Van belang zijn in elk geval bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht, de Arbeidsomstandighedenwet en de Wet bescherming klokkenluiders.

Algemene wet bestuursrecht (Awb): klagen over een bestuursorgaan

De Awb regelt dat iedereen het recht heeft om bij een bestuursorgaan te klagen over de manier waarop dat bestuursorgaan zich in een concrete situatie tegenover de klager of iemand anders heeft gedragen. Daaronder wordt ook het gedrag van medewerkers verstaan, [zie ook artikel 9.1 uit de Awb](#). Een bestuursorgaan is 'een **orgaan van een rechtspersoon die volgens het publiekrecht is ingesteld, of een ander persoon of college, met enig openbaar gezag bekleed**'. Heel kort door de bocht gezegd zijn bestuursorganen (overheids-)organisaties of personen die besluiten nemen op basis van een publiekrechtelijke basis, waarbij die besluiten eenzijdig de rechten van burgers of andere organisaties raken. Voorbeelden hiervan zijn het college van burgemeester en wethouders of een uitkeringsinstantie als UWV, maar ook een apk-keurder treedt in die rol op als bestuursorgaan.

In de Awb is geregeld hoe een klacht wordt behandeld en binnen welke termijnen een klacht moet worden afgehandeld. Wat we in de praktijk zien, is dat veel organisaties (ook die geen bestuursorgaan zijn) de regeling uit de Awb of elementen ervan hebben overgenomen in de eigen klachtenregeling ongewenst gedrag.

Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet): zorg voor een veilige werkomgeving

De [Arbeidsomstandighedenwet](#) verplicht werkgevers te zorgen voor een gezonde en veilige werkplek voor alle medewerkers. Het tegengaan van psychosociale arbeidsbelasting, zoals ongewenste omgangsvormen, valt hier ook onder.

Ongewenste omgangsvormen zijn bijvoorbeeld structureel pesten, agressie, geweld, discriminatie en seksuele intimidatie. Het CAOP noemt dit [grensoverschrijdend gedrag](#). Voor veel organisaties is de Arbowet aanleiding voor het opstellen van een klachtenregeling ongewenst gedrag. Zo wordt uitwerking gegeven aan het beleid dat is gericht op het tegengaan van psychosociale arbeidsbelasting. Of een klachtenregeling ongewenst gedrag daadwerkelijk bijdraagt aan het tegengaan van ongewenst gedrag, is maar de vraag. Het is geen preventief middel, maar een middel om vermeend ongewenst gedrag te beoordelen.

De Arbowet legt organisaties (nog) geen wettelijke plicht op te beschikken over een klachtenregeling ongewenst gedrag. Toch zien we in de praktijk dat steeds meer organisaties een klachtenregeling ongewenst gedrag hanteren. Een klachtenregeling ongewenst gedrag is daarbij vaak een mengsel geworden van beginselen en plichten uit de Awb en de Arbowet. En daar zitten risico's aan. Het gaat namelijk voorbij aan haar eigenlijke bedoeling: medewerkers ondersteunen die te maken krijgen met ongewenst gedrag.

Wet bescherming klokkenluiders: zorg voor een meldregeling

Elke organisatie met meer dan 50 werknemers heeft volgens de [Wet bescherming klokkenluiders \(Wbk\)](#) de plicht om te beschikken over een meldregeling waarmee medewerkers vermoedens van misstanden en schendingen van verordeningen, richtlijnen en besluiten van de Europese Unie kunnen melden. Diverse onderdelen van een meldregeling zijn wettelijk verplicht, zoals de basisvereisten voor een interne meldprocedure, het recht op bescherming tegen benadeling, interne en externe meldmogelijkheden en de bescherming van de identiteit van de melders.

[Lees ook de blog Help, is dit nou een misstand?](#)

Wij adviseren om de meldregeling ook te gebruiken voor het melden van vermeende integriteitsschendingen die niet onder het begrip misstand vallen. Sommige organisaties hebben wel beginselen uit de Wbk overgenomen, maar bieden alleen de mogelijkheid om een misstand of inbreuk op Unierecht te melden. Het probleem daarbij is dat een groot deel van de (integriteits)kwesties in organisaties niet gaan over een misstand of inbreuk op Unierecht. Het gros van de meldingen betreffen vermoedens van integriteitsschendingen, zoals misbruik van bedrijfsmiddelen, belangenverstremgeling of ongewenst gedrag waarbij het maatschappelijk belang (nog) niet in geding is. Het kan onduidelijk zijn waar en hoe die vermoedens dan te melden.

Een andere reden om een meldregeling niet te beperken tot misstanden is de bescherming van de melder. In de praktijk zien we dat organisaties zich buigen over de vraag hoe ze om moeten gaan met de bescherming tegen benadeling. De Wbk beschermt melders van een vermoeden van een misstand of inbreuk op het Unierecht tegen eventuele benadeling na het doen van een melding. Benadeling van een melder kent verschillende uitingsvormen. In de [Wbk is beschreven](#) wat in elk geval onder benadeling wordt verstaan.

Bescherming tegen benadeling is er (nog) niet als een medewerker een melding doet van een vermoeden van een integriteitsschending waarbij het niet om een misstand gaat. Wij adviseren om alle melders die te goeder trouw een melding doen dezelfde bescherming te bieden. Bij een melding is het namelijk niet altijd direct duidelijk of het om een mogelijke misstand of om een andere schending gaat. Medewerkers melden vermoedens. Zij moeten niet voor de vraag gesteld worden te beoordelen of het om een misstand of een integriteitsschending gaat. Het is aan de organisatie om dit uit te zoeken.

Hanteer een aparte meldregeling en klachtenregeling

Vanwege de verschillende wettelijke achtergronden en de uiteenlopende opvolgingsmogelijkheden is het niet raadzaam om de processtappen van de behandeling van een klacht op te nemen in een meldregeling, maar twee gescheiden regelingen te hanteren. Het is wel van belang dat het voor zowel de organisatie als medewerkers duidelijk is hoe de processen verlopen via de verschillende regelingen, wat de toepassing is en waarom een specifieke regeling mogelijk beter past bij het doel van de medewerker. Ook is het belangrijk dat de regelingen toegankelijk en leesbaar zijn voor alle medewerkers die werkzaam zijn voor de organisatie.

Wij raden bij het opstellen of actualiseren van integriteitsregelingen aan om dit samen met een vertegenwoordiging van sleutelactoren op te pakken. Denk daarbij aan bijvoorbeeld vertrouwenspersonen, OR-leden, HR-medewerkers, integriteitscoördinator, [ombudsfunctionaris](#), juridisch adviseur, etc. Oftewel actoren die vanuit hun functie met sociale veiligheid en integriteit te maken hebben. Zo worden de perspectieven en ervaringen van verschillende rollen ingebracht om op basis van praktijkervaring te kunnen duiden wat voor medewerkers belangrijk is. Tegelijkertijd is het een goede toets om met elkaar te bespreken of de afspraken in de regeling overeenkomen met de praktijk. In de praktijk zien wij regelmatig dat in een meldregeling vermeld staat dat een leidinggevende één van de officiële meldpunten is, terwijl een leidinggevende hier vaak niet van op de hoogte is. Door het hier in gezamenlijkheid over te hebben kun je

blinde vlekken als deze voorkomen. Daarnaast is het niet raadzaam om een [leidinggevende als formeel meldpunt te positioneren](#).

Maak de integriteitsregelingen toegankelijker voor medewerkers middels een stroomschema

De meeste medewerkers komen (gelukkig) niet op dagelijkse basis in contact met de meld- en/of klachtenregeling. Het is daarom logisch dat zij veelal geen helder beeld hebben hoe dat in hun eigen organisatie is geregeld en wat daarbij de verschillende wegen zijn die bewandeld kunnen worden. Om het voor medewerkers zo makkelijk mogelijk te maken een afgewogen keuze te maken, adviseren wij organisaties twee routes:

1. Maak de verschillende opvolgingsmogelijkheden overzichtelijk

Maak het laagdrempelig en visueel inzichtelijk hoe medewerkers formele en informele routes kunnen bewandelen wanneer zij een (integriteits)schending of misstand op het werk vermoeden. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een stroomschema. Het CAOP maakt deze op maat voor organisaties. Hiermee zien medewerkers in één overzicht welke mogelijkheden er zijn bij kwesties op het werk, en welke processtappen en bijbehorende termijnen zij kunnen verwachten wanneer zij besluiten over te gaan tot het indienen van een formele melding of klacht.

2. Positioneer een vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is goed op de hoogte van de verschillende mogelijkheden om een kwestie bespreekbaar of aanhangig te laten maken binnen een organisatie. Een vertrouwenspersoon is niet alleen een neutrale vraagbaak, maar kan ook ondersteunen als een medewerker een melding of klacht wil indienen. Het is belangrijk dat een medewerker goed is voorgelicht in wat hem of haar te wachten staat als zij een klacht of melding indienen. Een vertrouwenspersoon laagdrempelig, benaderbaar en stevig positioneren in de organisatie is hierbij belangrijk. Een organisatie kan kiezen voor een interne of een [externe vertrouwenspersoon](#) of een combinatie van beiden.

Verbind de voorzieningen op sociale veiligheid en integriteit met de werkpraktijk

Organisaties kennen steeds meer voorzieningen om de sociale veiligheid en integriteit van medewerkers te bevorderen. Daarbij hebben zij zich te houden aan wettelijke kaders, maar soms ook aan cao-afspraken of andere bindende regels. Zo zijn er bijvoorbeeld vertrouwenspersonen, meldpunten, ombudsfunctionarissen en personeelsraadgevers. Ook bij de afdoening van klachten en meldingen zijn uiteenlopende routes mogelijk. Een aandachtspunt daarbij is dat die voorzieningen zich verhouden tot de organisatie en de werkpraktijk. Ook is het van belang dat ze bekend en benaderbaar zijn zodat medewerkers geen drempels ervaren om er een beroep op te doen. Dat maakt ook dat ze de juiste verwachtingen hebben bij het proces en bij de opvolging.

Meer informatie

Wil je meer weten over sociale veiligheid en integriteit? Bekijk dan onze themapagina en lees ook de visie van het CAOP op het gebied van sociale veiligheid:

1. [Visie van het CAOP: sociale veiligheid en de rol van gedrag](#)
2. [Visie van het CAOP: sociale veiligheid inbedden in de organisatiestructuur](#)
3. [Visie van het CAOP: het bevorderen van een sociaal veilige cultuur](#)

Over het CAOP

Het CAOP zet zich in voor het stimuleren van sociale veiligheid en integer gedrag op de werkvloer door onveilige werkomgevingen veiliger te maken. Het CAOP leidt onder andere professionals op en adviseert organisaties in de organisatiestructuur en cultuur in het bevorderen van een sociaal veilige en integere werkomgeving. Het bevorderen van sociale veiligheid is niet eendimensionaal en het CAOP biedt daarom diensten en producten aan voor het voorkomen, signaleren en reageren op incidenten rond sociale veiligheid en integriteit.

Over de auteurs

Dr. Laurens Raijmakers is senior adviseur bestuurlijke en ambtelijke integriteit bij het CAOP, gepromoveerd bestuurskundige en een expert in het adviseren over de omgang en opvolging van meldingen en klachten. Jacques Veldscholten MA is adviseur sociale veiligheid en integriteit en ervaren in de vertaling en verbinding van formele integriteitsregelingen naar de praktijk. Marjolein van Dijk, MSc. is programmaleider sociale Veiligheid en integriteit bij het CAOP, socioloog en een expert in de praktische inbedding van sociale veiligheid en integriteit binnen organisaties. Samen met hun collega's dragen zij bij aan betekenisvol werk door het verkennen, verbinden en veranderen van uitdagingen rond sociale veiligheid.



CAOP
Postbus 556, 2501 CN Den Haag
Lange Voorhout 13, 2514 EA Den Haag

Mail voor meer info:
socialeveiligheid@caop.nl